

Bericht  
des Ministeriums für Verkehr und Infrastruktur  
Baden-Württemberg  
gem. Art 7 Verordnung (EG) 1370/2007  
für das Jahr 2010  
– Schienenpersonennahverkehr –



Baden-Württemberg



**Bericht des  
Ministeriums für Verkehr und Infrastruktur  
Baden-Württemberg  
gem. Art 7 Verordnung (EG) 1370/2007  
für das Jahr 2010  
– Schienenpersonennahverkehr –**

Im Dezember 2009 ist die Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 über öffentliche Personenverkehrsdienste auf Schiene und Straße in Kraft getreten. Art. 7 Abs. 1 der Verordnung schreibt vor, dass die zuständige Behörde einmal im Jahr einen Bericht über die in ihrem Zuständigkeitsbereich eingegangenen gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen, die ausgewählten Betreiber der öffentlichen Dienstleistung sowie die ihnen gewährten Ausgleichszahlungen veröffentlichen muss. Ebenso muss sie die Bedienungs- und Beförderungsqualität der eingegangenen Verpflichtungen beschreiben.

# Inhaltsverzeichnis

I	Qualität der SPNV-Leistungen im Jahr 2010	4
1	Entwicklung der Pünktlichkeit	4
2	Übrige Ergebnisse der Erhebung der objektiven Qualitätskriterien 2010	5
2.1	Ergebnisse der objektiven Qualitätserhebungen bei DB Regio	5
2.2	Ergebnisse der objektiven Qualitätserhebungen bei Schwarzwaldbahn und seehas 2010	6
3	Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragungen (subjektive Qualitätskriterien)	9
3.1	Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragungen bei DB Regio AG	9
3.2	Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragungen bei der Schwarzwaldbahn und beim seehas im Vergleich mit DB Regio	10
4	Entwicklung der Fahrgastzahlen	14
II	Leistungsumfang und Finanzierung der SPNV-Leistungen im Jahr 2010	14
1.	Verkehrsleistungen	14
2.	Finanzierungsaufwand	14
	Tabellarische Übersicht	15

## I Qualität der SPNV-Leistungen im Jahr 2010

### Vorbemerkung

Der nachfolgende Bericht enthält Leistungen, die sowohl im Rahmen des 2003 abgeschlossenen großen Verkehrsvertrages mit der DB Regio AG als auch im Zuge von Ausschreibungen ab 2001 vergeben worden sind. Um die Qualität der SPNV-Leistungen an Hand der einzelnen Verträge vergleichen zu können, wurde bei den nachfolgenden Vergleichen nicht nach Verkehrsunternehmen sondern nach Vergaben unterschieden. Demzufolge bedeuten:

- DB Regio -> Großer Verkehrsvertrag mit DB Regio AG
- AVG -> Verkehrsverträge mit der Albtal-Verkehrsgesellschaft mbH
- S-Bahn Rhein – Neckar -> Verkehrsvertrag mit DB Regio AG zur S-Bahn Rhein-Neckar
- Schwarzwaldbahn -> Verkehrsvertrag mit DB Regio AG zur Schwarzwaldbahn
- Nordschwarzwald -> Verkehrsvertrag mit DB ZugBus RAB GmbH zum Verkehr im Nordschwarzwaldnetz
- Seehas -> Verkehrsvertrag mit der SBB Deutschland GmbH zum Verkehr auf der Seehas-Linie

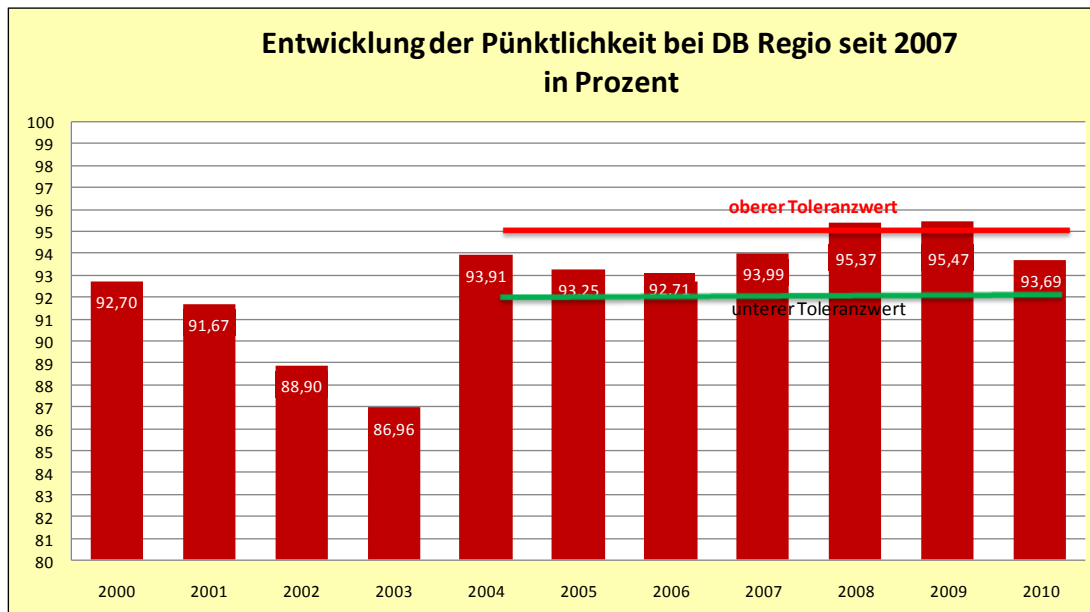
Die unter II genannten Verträge werden derzeit noch nicht alle bzw. nur teilweise im Qualitätsmesssystem erfasst. Es ist vorgesehen, auch sie sukzessive zu erfassen, spätestens im Zuge von neuen Vergaben.

### 1 Entwicklung der Pünktlichkeit

#### DB Regio

Die Pünktlichkeit der Leistungen des Generalverkehrsvertrages mit DB Regio lag im Jahr 2010 mit 93,68 Prozent (Mittel aus Ankunft und Abfahrt) deutlich schlechter als 2009 (95,46 Prozent) und damit knapp unter dem Zielwert (94,0 Prozent). DB Regio erhält im Gegensatz zum Jahr 2010 keinen Bonus. Da das Ergebnis aber innerhalb des Toleranzbereiches liegt, wird auch keine Pönale fällig.

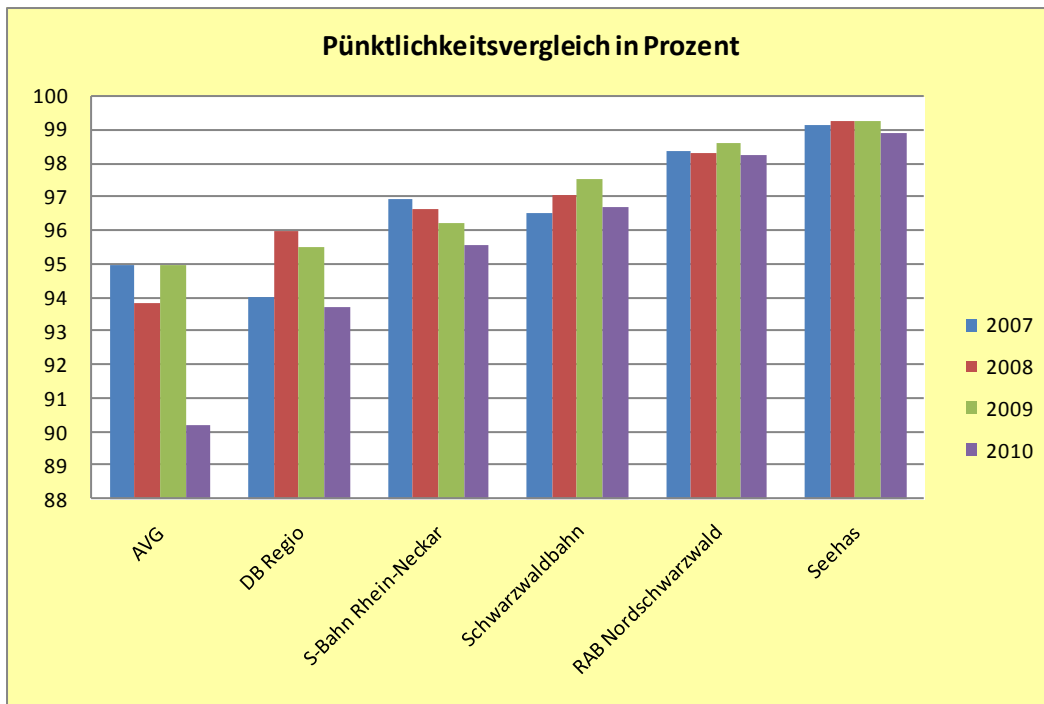
Insgesamt betrachtet ist für 2010 festzustellen, dass die monatliche Pünktlichkeit bei DB Regio im ersten Halbjahr relativ gut, aber bereits im Juli und im Oktober unbefriedigend war. Der Dezember 2010 fiel auch, aber nicht nur aufgrund der winterlichen Witterungseinflüsse sehr schlecht aus (86,73 Prozent).



#### Vergleich der Pünktlichkeit bei den wichtigsten Verkehrsverträgen:

Die aus Ausschreibungen resultierenden Verkehrsverträge S-Bahn Rhein-Neckar, Nordschwarzwald sowie die Schwarzwaldbahn und der seehas weisen sämtlich etwas schlechtere Pünktlichkeitswerte als 2009 auf. Die Verschlechterungen waren aber deutlich geringer als beim Generalverkehrsvertrag mit der DB Regio. Die Schwarzwaldbahn erreichte eine Pünktlichkeit von 96,68 Prozent (2009: 97,51 Prozent), die Züge des „seehas“ waren zu 98,90 Prozent (2009: 99,27 Prozent) pünktlich. Der Zielwert liegt sowohl bei der Schwarzwaldbahn als auch beim „seehas“ bei 95 Prozent.

Der Vergleich der Pünktlichkeitswerte der DB Regio im sog. großen Verkehrsvertrag mit den Pünktlichkeitswerten der AVG, der Schwarzwaldbahn, des seehas, der RAB-Leistungen im Nordschwarzwald und bei der S-Bahn-Rhein-Neckar zeigt, dass alle Eisenbahnverkehrsunternehmen – außer der AVG - seit 2007 eine höhere Pünktlichkeit erreichen als DB Regio. Die S-Bahn Rhein-Neckar (Zielwert 96 Prozent) erreichte 2010 eine Pünktlichkeit von 95,60 Prozent und hat sich damit gegenüber 2009 (96,23 Prozent) leicht verschlechtert, liegt aber immer noch über den Pünktlichkeitswerten von DB Regio. Erfreulich ist, dass die RAB im Nordschwarzwald (Zielwert: 96 Prozent) ihr hohes Pünktlichkeitsniveau mit einer Pünktlichkeit von 98,24 Prozent nahezu halten konnte. Sehr unbefriedigend waren 2010 die Pünktlichkeitswerte der AVG; sie erzielte mit nur 90,21 Prozent im „großen Vertrag“ das mit Abstand schlechteste Ergebnis aller Eisenbahnverkehrsunternehmen mit Landeszuschuss.



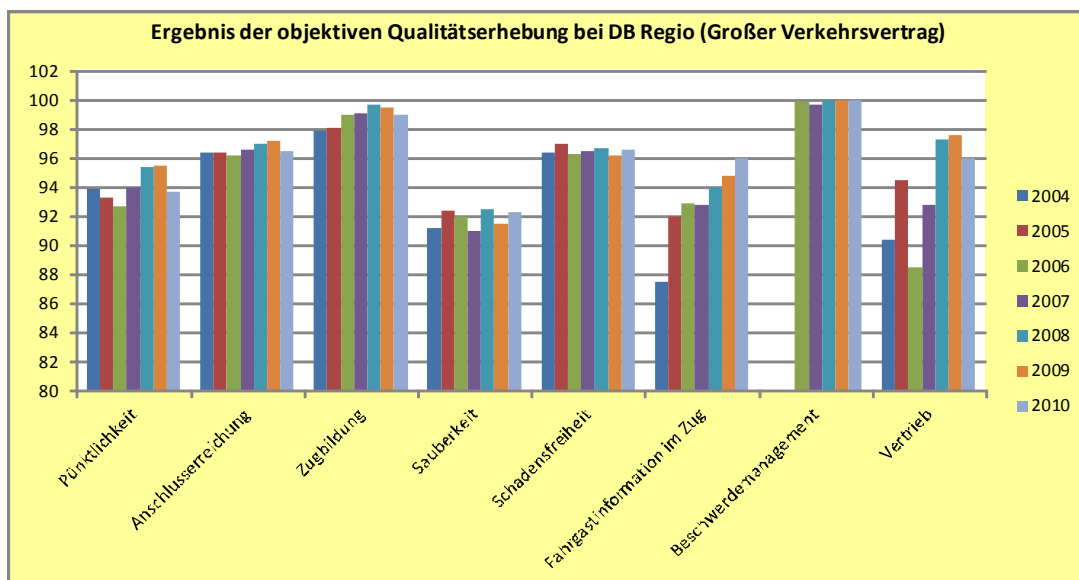
## 2 Übrige Ergebnisse der Erhebung der objektiven Qualitätskriterien 2010

### 2.1 Ergebnisse der objektiven Qualitätserhebungen bei DB Regio

Sauberkeit, Schadensfreiheit und die Fahrgastinformation im Zug haben sich im Vergleich zu den Vorjahren leicht verbessert. Pünktlichkeit, Anschlusssicherung und die Zugbildung zeigen gegenüber dem Vorjahr allerdings eine Verschlechterung.

Die ergänzend durchgeführten Stichproben zur Verfügbarkeit der Fahrkartenautomaten zeigen gegenüber 2009 eine Verschlechterung.

Boni erhält die DB Regio für Fahrgastinformationen im Zug und in geringem Umfang für das Beschwerdemanagement.



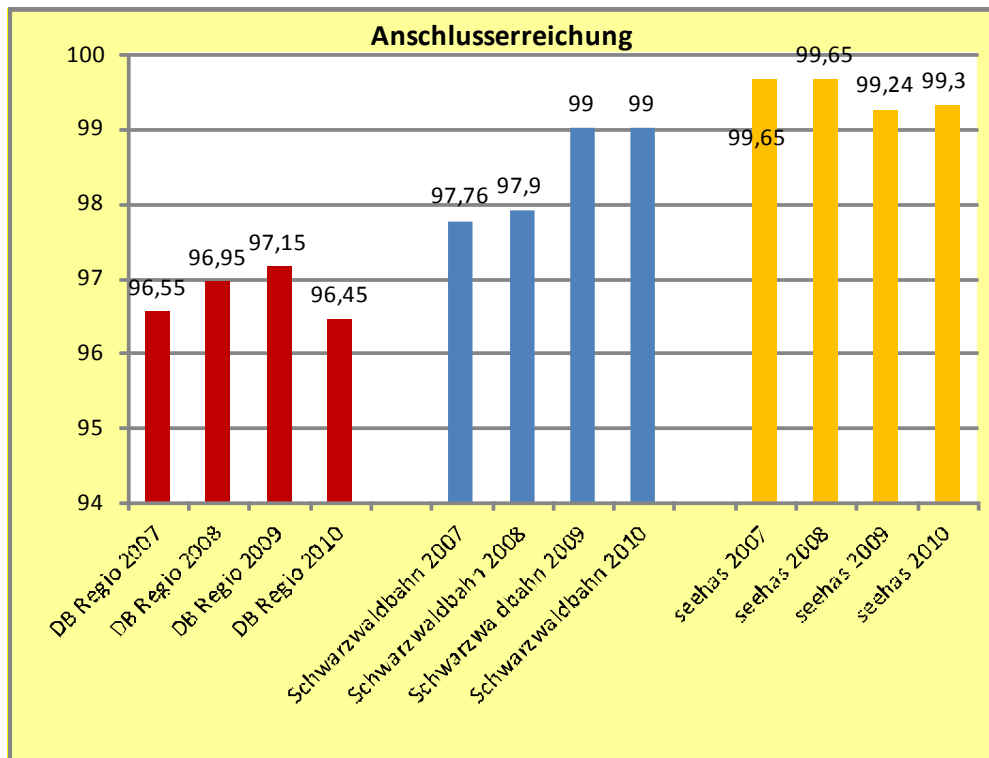
- Pünktlichkeit: 93,68 Prozent (2009: 95,46 Prozent)
- Anschlusserrreichung: 96,45 Prozent (2009: 97,15 Prozent)
- Zugbildung (Sitzplätze): 98,95 Prozent (2009: 99,45 Prozent)
- Sauberkeit: 92,27 Prozent (2009: 91,44 Prozent)
- Schadensfreiheit: 96,60 Prozent (2009: 96,18 Prozent)
- Fahrgastinformation im Zug: 95,93 Prozent (2009: 94,78 Prozent)
- Beschwerdemanagement: 100 Prozent (2009: 100 Prozent)
- Vertrieb: 95,94 Prozent (2009: 97,59 Prozent)

## 2.2 Ergebnisse der objektiven Qualitätserhebungen bei Schwarzwaldbahn und seehas 2010

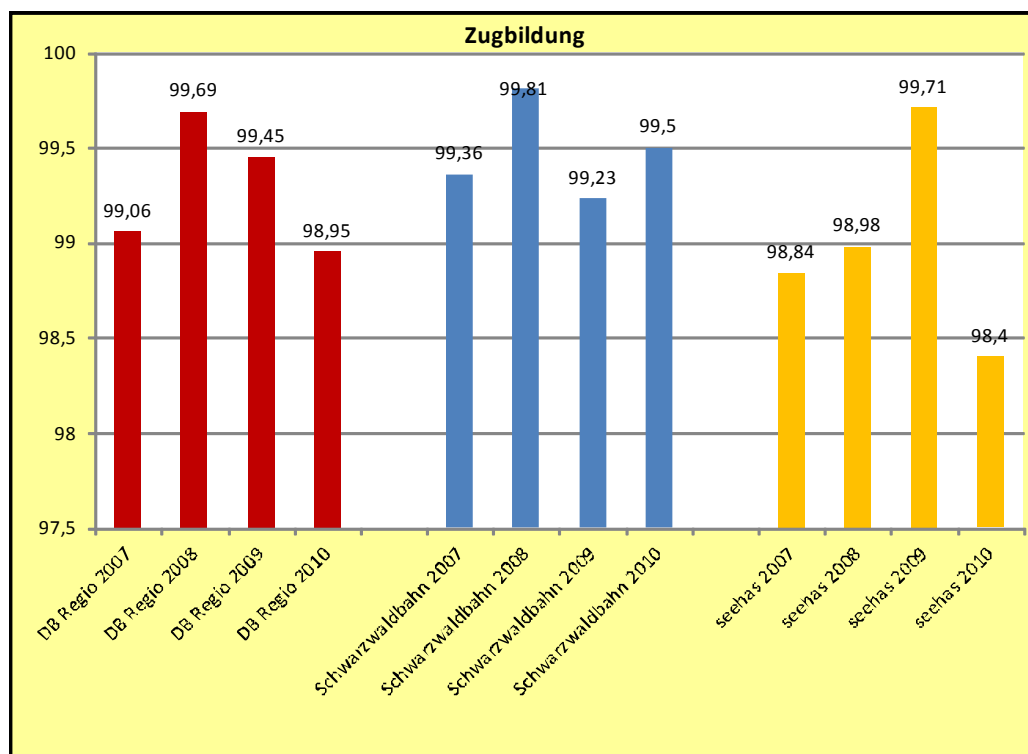
Die objektiven Qualitätskriterien zeigen bei Schwarzwaldbahn und seehas nahezu durchweg Ergebnisse von über 95 Prozent und liegen grundsätzlich deutlich über den Ergebnissen des Generalvertrags mit DB Regio. Die bereits in den Vorjahren erzielten hohen Werte konnten 2010 bei nahezu allen Kriterien bestätigt werden, auch wenn 2010 partiell geringfügig niedrigere Werte erzielt wurden.

### - Objektives Kriterium Anschlusserrreichung:

Aufgrund der höheren Pünktlichkeit im Vergleich zu DB Regio (großer Verkehrsvertrag) haben Schwarzwaldbahn und seehas auch mehr Anschlüsse erreicht als DB Regio. Bei einer Anschlusserrreichung von 99 Prozent bei Schwarzwaldbahn und seehas kann der Reisende bei diesen beiden Verkehrsunternehmen davon ausgehen, dass er seine Anschlüsse fast immer noch erreicht.



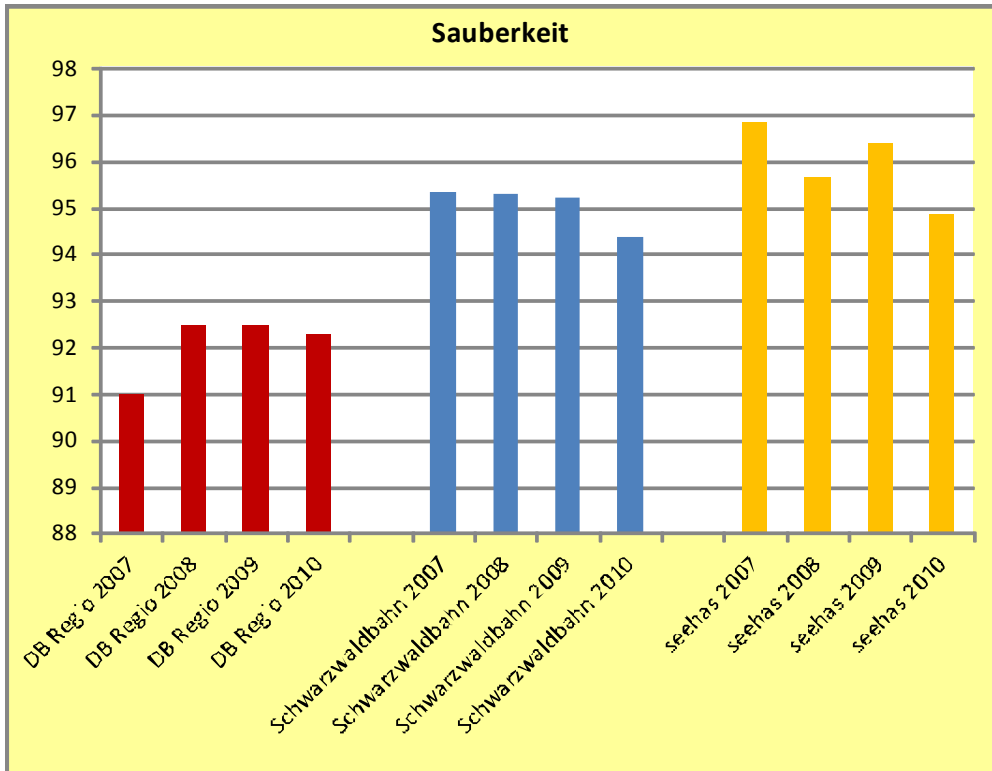
- Objektives Kriterium Zugbildung:



Sowohl DB Regio (großer Verkehrsvertrag) als auch Schwarzwaldbahn und seehas haben bei der Zugbildung in den letzten drei Jahren die jeweils vertraglich vereinbarten Zielwerte übertroffen.

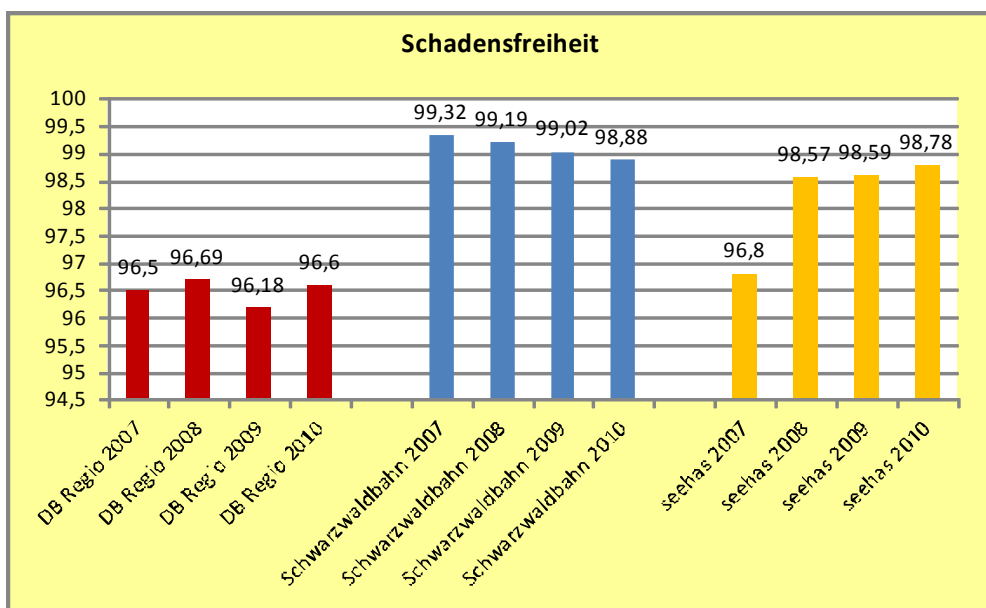


- Objektives Kriterium Sauberkeit:



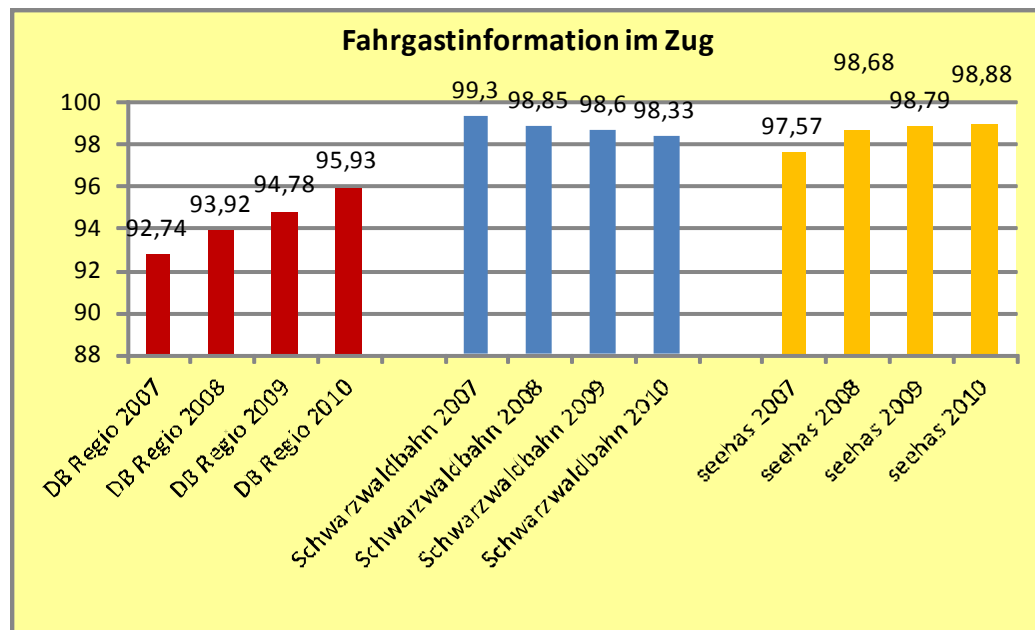
Bei der Sauberkeit waren die Züge der Schwarzwaldbahn und des seehas gegenüber den Zügen der DB Regio im Generalvertrag deutlich besser bewertet. Jedoch verschlechterte sich der Wert gegenüber 2009 bei der Schwarzwaldbahn geringfügig und beim seehas deutlich.

- Objektives Kriterium Schadensfreiheit:



Die Züge der Schwarzwaldbahn und des seehas weisen wie schon 2009 nur sehr selten Schäden auf.

- Objektives Kriterium Fahrgastinformation:



Reisende werden bei der Schwarzwaldbahn und beim seehas zuverlässig im Zug mit Reisendeninformationen versorgt. Die Fahrgastinformation bei DB Regio hat sich 2010 deutlich verbessert.

- Objektives Kriterium Beschwerdemanagement:

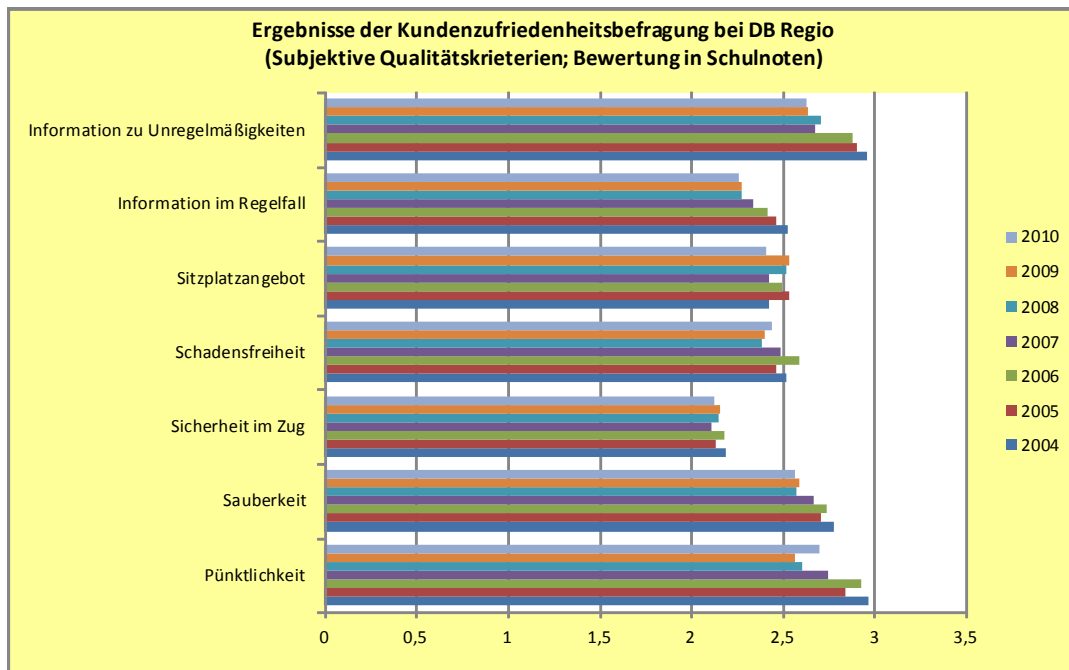
Alle Bahnen liegen hier bei ca. 100 Prozent und geben damit im Grunde keinerlei Anlass zu Beanstandungen. Allerdings gehen bei der NVBW immer wieder Beschwerden darüber ein, dass die Beantwortung von Beschwerden durch DB Regio lediglich mit Standardtexten erfolgen würde.

### 3 Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragungen (subjektive Qualitätskriterien)

#### 3.1 Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragungen bei DB Regio AG

Jedes Jahr werden in vier Erhebungswellen die Reisenden nach ihrer Zufriedenheit zu den nachfolgenden Qualitätskriterien befragt. Dabei können die Noten 1 bis 6 (entsprechend den Schulnoten) vergeben werden.

Auch im Jahr 2010 waren die Reisenden im Wesentlichen mit der Qualität des Schienenpersonennahverkehrs der DB Regio AG in Baden-Württemberg zufrieden. Im Jahr 2010 haben sich die Bewertungen der Kriterien Sauberkeit, Sicherheit im Zug, Sitzplatzangebot, Information im Regelfall sowie die Information zu Unregelmäßigkeiten wiederum leicht verbessert; für die Sicherheit und die Information im Regelfall wird ein geringer Bonus erzielt. Die Ergebnisse für die Pünktlichkeit und Schadensfreiheit haben sich nur marginal gegenüber dem Vorjahr verschlechtert. Bei allen Kriterien fällt in 2010 kein Malus an.



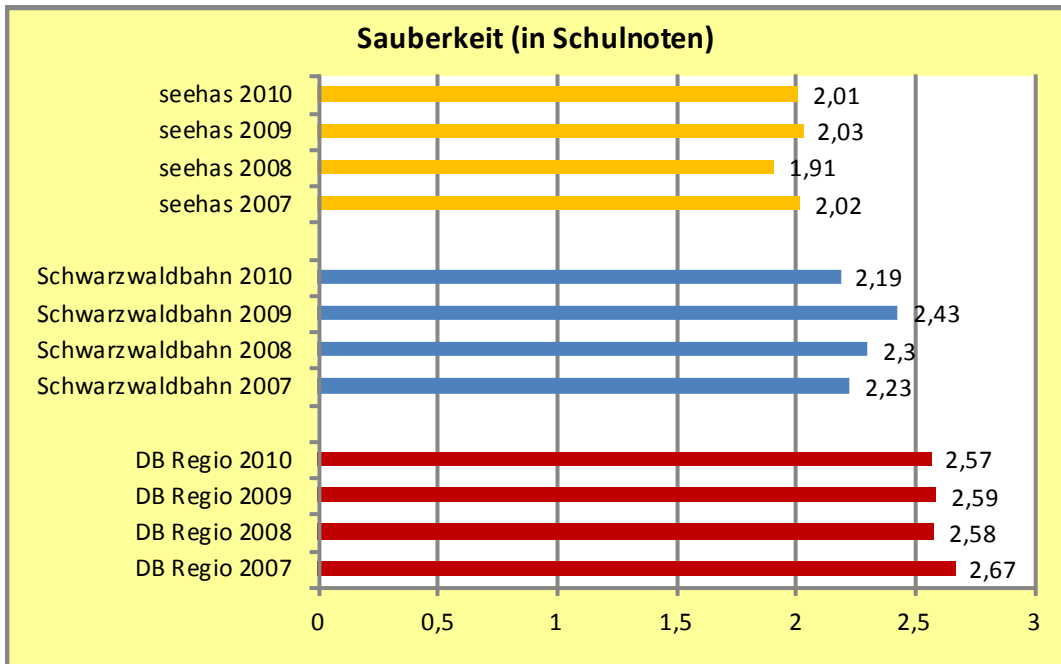
Im Jahr 2010 haben die Befragungen folgende Durchschnittswerte ergeben:

- Pünktlichkeit: 2,70 (2009: 2,57) – Wert etwas verschlechtert; Wert liegt gerade noch innerhalb des Toleranzfeldes;
- Sauberkeit: 2,57 (2009: 2,59) – minimal verbessert, Wert liegt innerhalb des Toleranzfeldes;
- Sicherheit im Zug: 2,13 (2009: 2,16; 2008: 2,15) – Wert minimal verbessert, Bonus leicht erhöht;
- Schadensfreiheit: 2,44 (2009: 2,40) – minimale Verschlechterung gegenüber 2009, innerhalb des Toleranzfeldes;
- Sitzplatzangebot: 2,41 (2009: 2,54) – unverändert innerhalb des Toleranzfeldes, jedoch leichte Verbesserung;
- Information im Regelfall: 2,26 (2009: 2,28) – Wert leicht verbessert (analog zur objektiven Bewertung), liegt weiter im Bonusbereich;
- Informationen zu Unregelmäßigkeiten und Verspätungen: 2,63 (2009: 2,64), kaum Veränderung gegenüber Vorjahr, Wert liegt innerhalb des Toleranzfeldes.

### 3.2 Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragungen bei der Schwarzwaldbahn und beim seehas im Vergleich mit DB Regio

Nach demselben Schema wie bei den Leistungen aus dem Generalvertrag wurden 2010 auch die Fahrgäste von Schwarzwaldbahn und seehas wieder befragt. Die Kundenzufriedenheit ist weiterhin insgesamt sehr hoch. Für fast alle Pönale relevanten Kriterien gibt es einen Bonus.

- Subjektives Kriterium Sauberkeit:

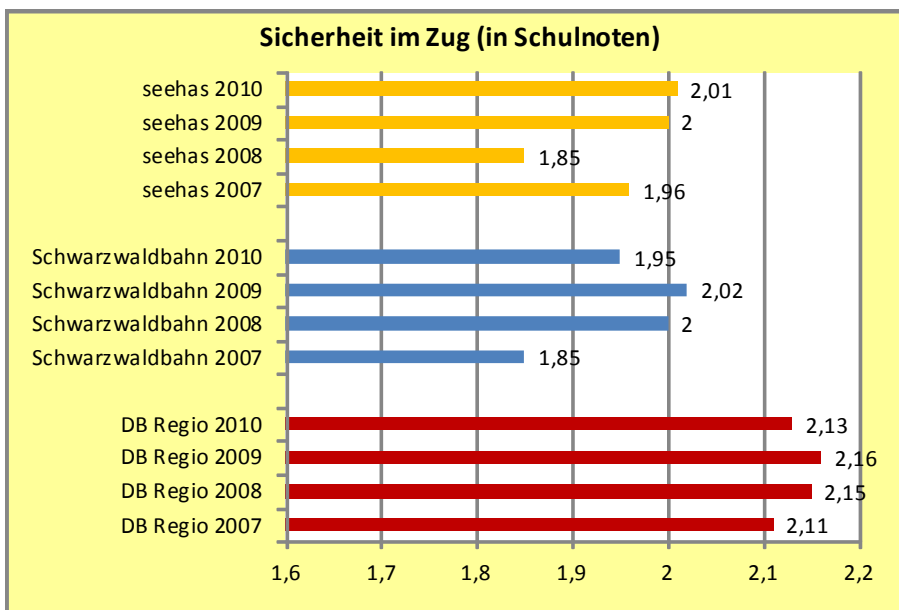


Züge des seehas werden bei den Reisenden etwas sauberer wahrgenommen als Züge der DB Regio. Die Bewertung der Sauberkeit durch die Reisenden hat sich insgesamt leicht verbessert.

Bei der Schwarzwaldbahn hat sich die subjektive Bewertung deutlich verbessert.

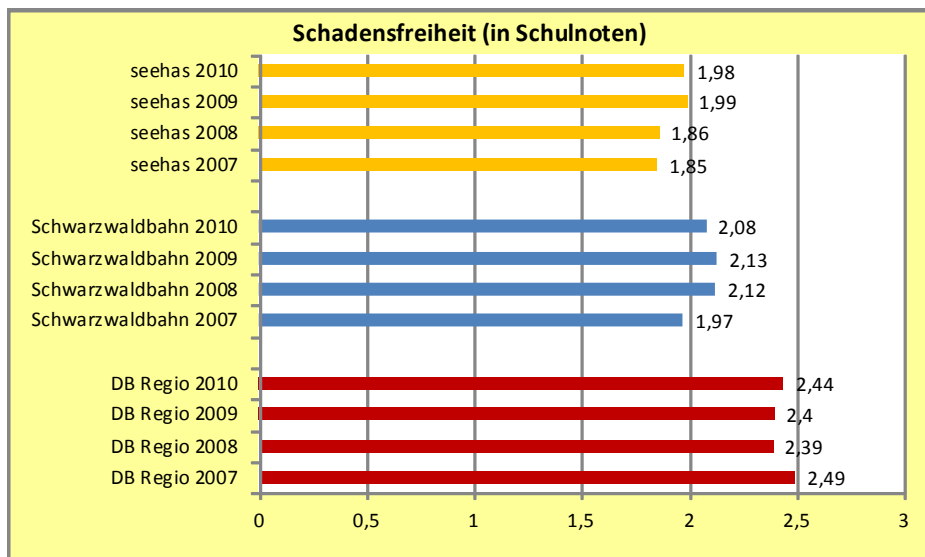
- Subjektives Kriterium Sicherheit im Zug:

Das Sicherheitsgefühl der Reisenden in den Zügen ist bei der subjektiven Bewertung durch die Reisenden nahezu unverändert hoch.



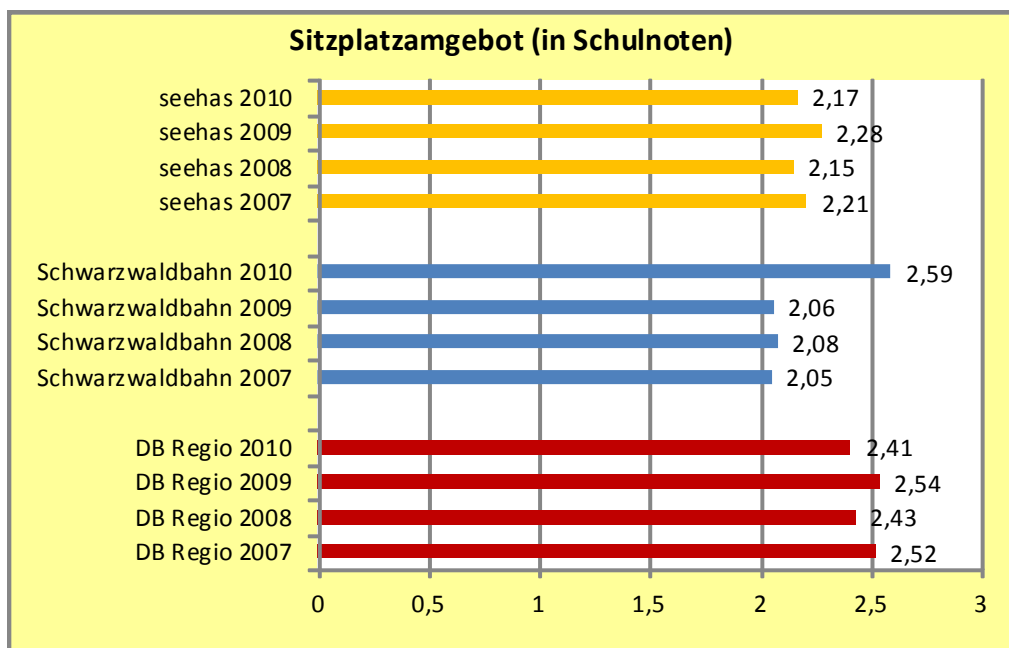
- Subjektives Kriterium Schadensfreiheit:

Die geringfügige Verbesserung bei der Schadensfreiheit, die mit Ausnahme der Schwarzwaldbahn festgestellt wurde, spiegelt sich auch bei der subjektiven Bewertung durch die Reisenden wider: die Bewertung in Schulnoten hat sich bei allen drei Verkehrsunternehmen gegenüber dem Vorjahr leicht verbessert.



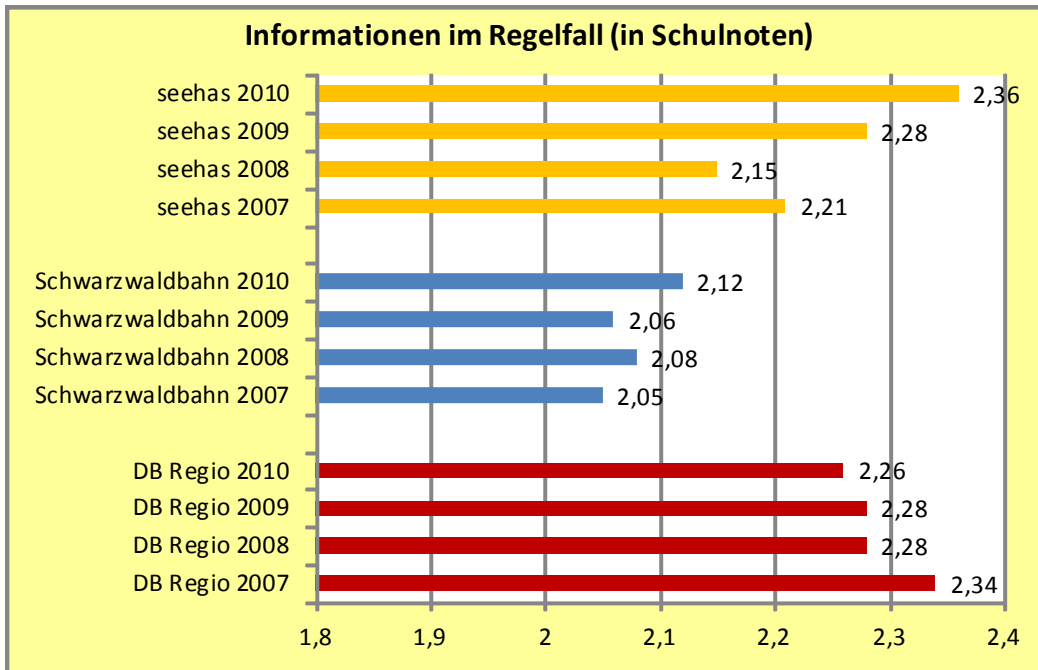
- Subjektives Kriterium Sitzplatzangebot:

Mit dem Sitzplatzangebot sind die Reisenden beim seehas am zufriedensten. Bei der Schwarzwaldbahn machten sich die Leistungsausweitungen bemerkbar – hier hat sich gegenüber 2009 eine deutliche Verbesserung in der Bewertung durch den Fahrgast ergeben.



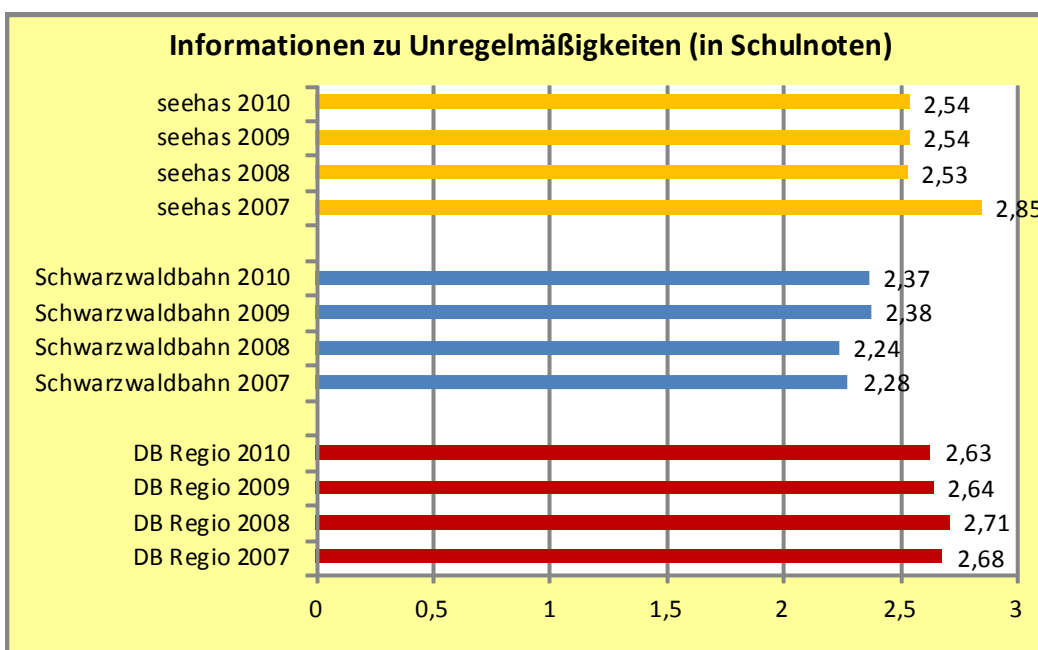
- Subjektives Kriterium Information im Regelfall:

Die Bewertung durch die Reisenden zeigt, dass die Verkehrsunternehmen im Regelfall ausreichend informieren. Die Werte zeigen aber auch, dass hier trotz verbesserter Bewertung noch Optimierungsbedarf besteht.



- Subjektives Kriterium Information zu Unregelmäßigkeiten:

Bei Unregelmäßigkeiten fühlen sich viele Reisende nicht ausreichend informiert. Die Bewertung durch die Reisenden im Jahr 2010 zeigt, dass bei allen drei Verkehrsunternehmen die Information im Störfall verbessert werden muss.



- Gesamtbewertung der Ergebnisse:

Die insgesamt erfreulichen Ergebnisse sowohl bei den objektiven als auch bei den subjektiven Qualitätskriterien führen zu einer Bonuszahlung an die Verkehrsunternehmen der Schwarzwaldbahn und des seehas. Bei der DB Regio AG fällt insbesondere durch die deutliche Verschlechterung im Bereich der Pünktlichkeit der Bonus im Jahr 2010 deutlich geringer aus als im Jahr 2009.

#### **1.4 Entwicklung der Fahrgastzahlen**

Bei Angebotsverbesserungen ließ sich 2010 feststellen, dass auch bei bereits vorhandenem gutem Grundangebot weitere Fahrgastzuwächse erzielt werden können. Eine Sättigung ist zumindest in Ballungsräumen noch nicht erreicht. Die Fahrgastzahlen zwischen Neckargemünd und Heidelberg, wo im Zuge der Elektrifizierung der Elsenzalbahn zusätzliche Halte möglich wurden, nahmen von 2007 bis 2010 um 17 Prozent zu. Zwischen Karlsruhe und Offenburg stiegen die Fahrgastzahlen der Schwarzwaldbahn nach der Einrichtung zusätzlicher Verdichterzüge und der Beschaffung weiterer Wagen von 2008 bis 2010 um 13 Prozent.

## **II. Leistungsumfang und Finanzierung der SPNV-Leistungen im Jahr 2010**

### **1. Verkehrsleistungen**

Hierzu wird auf die nachfolgende Tabelle verwiesen. Sie enthält alle vertraglich vergebenen SPNV-Leistungen in Baden-Württemberg, aufgeteilt nach Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) und von ihm befahrene Strecken. Die gefahrenen Zugkilometer sind für das jeweilige EVU für alle von ihm befahrenen Strecken aggregiert enthalten. Im Jahr 2010 wurden insgesamt 64.879.681 Zugkilometer erbracht.

### **2. Finanzieller Aufwand**

Im Jahr 2010 hat das Land Baden-Württemberg für die Erbringung der o.g. Verkehrsleistungen allen beteiligten Eisenbahnverkehrsunternehmen Zahlungen in Höhe von insgesamt 576.847.856 € geleistet. Dies entspricht einem durchschnittlichen Zuschuss von 8,89 Euro/Zugkm.

Nr.	EVU	KBS	Strecke	Zugkm p.a.
1	Albtal-Verkehrsgesellschaft mbH	775	Pforzheim - Bad Wildbad	5.781.502
			S-Bahn Karlsruhe u.a.	
		740/741	Freudenstadt - Eutingen	
2	Bodensee-Oberschwaben-Bahn GmbH	751	Friedrichshafen - Aulendorf	531.000
3	Breisgau-S-Bahn GmbH	726	Freiburg - Elzach	951.940
		729	Freiburg - Breisach	
4	DB Regio AG	730	Singen - Schaffhausen	46.209.970
		670, 665, 705, 708, 677, 701	S-Bahn Rhein-Neckar	
			Generalvertrag Regionalverkehr in Baden-Württemberg	
		720	Schwarzwaldbahn	
		980	Ulm - Landesgrenze Aalen - Nördlingen	
5	Hohenzollerische Landesbahn AG	versch.	Ringzug	2.297.611
		766	Tübingen - Sigmaringen	
6	Kanton Aargau	730.4	Koblenz - Waldshut	40.000
7	Konsortium DB Regio AG /AVG	710.3, 710.4, 710.41	Murgtalbahn Karlsruhe - Rastatt	3.857.776
		770, 771	Pforzheim - Bietigheim	
		783	Stadtbahn Heilbronn - Öhringen	
8	DB ZugBus Regionalverkehr Alb-Bodensee GmbH	774, 765, 772, 770	Nordschwarzwald	1.580.000
9	Schweizerische Bundesbahnen AG	734, 735	Wiesental	965.000
10	Schweizerische Bundesbahnen GmbH	720	seehas	1.100.000
11	Südwestdeutsche Verkehrs AG	702, 718, 719, 720, 741	Ortenau	1.523.882
12	VIAS GmbH	641	Odenwaldbahn (Bruttovertrag)	41.000
	<b>Summe:</b>			<b>64.879.681</b>